



Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo

Siti Nurazizah Mahmud¹, Ratih Ikawaty R. Hatu², Harun Blongkod³

¹Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Gorontalo

²Jurusan Perencanaan Wilayah dan Kota, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo

³Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Negeri Gorontalo

¹azizahm330@gmail.com, ²ratihikawaty@ung.ac.id, ³blongkod@ung.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Lobuto Timur, Kecamatan Biluhu, Kabupaten Gorontalo. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting karena berkaitan dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan jumlah perangkat desa dan keterlambatan proses pelayanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 1.034 orang dan sampel sebanyak 91 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik simple random sampling. Variabel penelitian terdiri atas kecepatan pelayanan (X1), ketepatan pelayanan (X2), dan kejelasan prosedur (X3) sebagai variabel independen, serta kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel dependen. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai thitung 6,066 dan signifikansi 0,000. Ketepatan pelayanan juga berpengaruh signifikan dengan nilai thitung 6,439 dan signifikansi 0,000, sedangkan kejelasan prosedur berpengaruh signifikan dengan nilai thitung 4,645 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai Fhitung 93,947 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,764 menunjukkan bahwa 76,4% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kejelasan prosedur. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan prosedur yang jelas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Lobuto Timur

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi Kependudukan, Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, Kejelasan Prosedur, Kepuasan Masyarakat.

1. Pendahuluan

Setiap negara memiliki sistem administrasi yang bertugas mengelola urusan pemerintahan serta memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, interaksi antara pemerintah dan warga sangat diperlukan, terutama dalam bentuk pemberian layanan publik yang mencakup berbagai aspek kepentingan masyarakat (Septiani, 2023). Pemberian layanan ini melibatkan sejumlah individu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bersama. Salah satu peran utama pemerintah adalah menciptakan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang diselenggarakan secara efektif (Riyanto & Kovalenko, 2023). Untuk memastikan bahwa layanan publik benar-benar berjalan dengan efektif dan memenuhi kebutuhan masyarakat, sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap mutu layanan yang diberikan. Secara umum, kepuasan masyarakat menggambarkan sejauh mana masyarakat merasa senang atau puas terhadap pelayanan, kebijakan, atau produk yang disediakan oleh suatu pihak, khususnya oleh lembaga pemerintah atau instansi publik. Kepuasan masyarakat merupakan ukuran seberapa jauh pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut. Konsep ini diadopsi dari prinsip kepuasan pelanggan dalam manajemen bisnis dan kemudian diterapkan dalam konteks pelayanan publik untuk menilai kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat (SULISTIYOWATI et al., 2022).

Kepuasan adalah bentuk hubungan yang saling memengaruhi antara pihak yang memberikan dan menerima pelayanan, dengan tujuan agar keduanya merasa terpenuhi, di tengah kondisi yang terus berubah. Sejak masa reformasi dengan diberlakukannya sistem politik yang lebih terbuka, instansi pemerintah dituntut untuk mengubah

pandangan mereka terhadap masyarakat. Dalam bidang pemasaran, kepuasan konsumen merupakan unsur penting yang menggambarkan reaksi emosional, baik berupa rasa senang maupun kecewa, yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diterima. Jika layanan atau produk tidak sesuai dengan harapan, maka akan timbul ketidakpuasan. Sebaliknya, jika sesuai atau bahkan melebihi ekspektasi, maka konsumen akan merasa puas atau senang (Pramudyo, 2016). Dengan mengetahui kualitas pelayanan publik salah satu kegiatan yang di gunakan dalam menilai mutu pelayanan suatu organisasi publik adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Penilaian ini dilakukan melalui survei yang mencakup berbagai aspek, seperti kecepatan pelayanan, ketepatan, sikap ramah petugas, dan kemudahan dalam prosedur (Sulistiyowati Et Al., 2022). Hasil dari pengukuran tersebut memberikan gambaran jelas mengenai pandangan masyarakat terhadap layanan yang mereka terima.

Data IKM tidak hanya digunakan untuk evaluasi internal, tetapi juga menjadi acuan penting dalam penyusunan kebijakan serta peningkatan layanan secara berkelanjutan. Dengan penerapan IKM, pemerintah dapat mendorong terciptanya layanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berkualitas, yang pada akhirnya mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat (Mozin & Fatma Nia Kasim, 2025). Pelayanan administrasi kependudukan adalah salah satu bentuk layanan publik mendasar yang harus disediakan oleh pemerintah, termasuk pemerintah desa. Layanan ini meliputi pengurusan dokumen penting seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, akta kelahiran, surat pindah, dan dokumen lainnya yang berperan penting dalam menjamin hak-hak sipil setiap warga. Tingkat kualitas pelayanan ini menjadi cerminan dari kemampuan pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta berpengaruh terhadap tingkat kepuasan warga terhadap kinerja pemerintah desa (Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, 2010).

Pada tahun 2022, Kementerian PUPR mencatat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik sebesar 3,34% pada skala 1 hingga 4, atau setara dengan 83,59% jika dikonversi ke skala 25% hingga 100%. Angka ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan tergolong dalam kategori "baik" atau memperoleh nilai B. Dibandingkan dengan tahun 2021, terdapat peningkatan IKM dari 3,13 (78,25) menjadi 3,34 (83,59) pada tahun 2022. Secara umum, pelayanan publik yang disediakan termasuk dalam klasifikasi "baik", dengan aspek sarana dan prasarana layanan publik menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Viola dan Sukmana (2023) mengungkapkan bahwa masyarakat desa umumnya merasa puas terhadap pelayanan publik, terbukti dari skor indeks kepuasan yang mencapai 79,02. Meskipun demikian, pemenuhan persyaratan administratif masih menjadi kelemahan karena dinilai menyulitkan, terutama bagi warga dengan tingkat pendidikan rendah dan yang kurang familiar dengan prosedur formal. Hal ini menunjukkan pentingnya evaluasi menyeluruh terhadap praktik pelayanan administrasi di tingkat desa.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nur Rahman (2023) dengan judul "*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Desa Mbawi Kabupaten Dompu*" Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pelayanan di Kantor Desa Mbawi, Kabupaten Dompu, sudah tergolong cukup baik. Hal ini tercermin dari responsivitas dan empati petugas dalam menangani berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti pelayanan yang belum optimal dan keterbatasan fasilitas.

Jika mengacu pada hasil indeks kepuasan di Provinsi Gorontalo secara umum dinilai "baik", dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai sekitar 76,67 di Desa Padengo, Kecamatan Limboto Barat , Provinsi Gorontalo. Meskipun demikian, dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berbeda- beda di setiap daerah. Misalnya , kualitas pelayanan di Desa Bongo , Kecamatan Batudaa Pantai , 81,1 % lebih tinggi dibandingkan rata - rata masyarakat umum . Sebaliknya, dampak di Desa Pongongaila, Kecamatan Pulubala, hanya sekitar 13,8 % . Beberapa aspek seperti komunikasi , sarana pelayanan , dan sikap petugas desa harus diprioritaskan untuk mendukung pertumbuhan masyarakat secara keseluruhan . (Maruf et al., 2023). Desa Loboto Timur Kecamatan Biluhu hingga saat ini belum terdapat pengukuran secara resmi yang di sebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dijadikan sebagai salah satu penilaian dengan nilai "baik". Indeks kepuasan ini dinilai sangat penting karena bisa menunjukkan seberapa puas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah desa yang salah satu terkait dengan layanan administrasi.

Permasalahan yang di temukan di desa Loboto Timur adalah terbatasnya jumlah perangkat desa yang bertugas dalam pelayanan administrasi kependudukan.berdasarkan hasil observasi awal,hanya terdapat 6 orang perangkat desa yang melayani kebutuhan administrasi seluruh masyarakat desa .Jumlah tersebut dinilai belum memadai mengingat beban kerja yang harus di tanggung cukup besar.Selain itu,komposisi perangkat desa berdasarkan jenis kelamin juga tidak seimbang yaitu 4 orang laki-laki dan 2 orang perempuan ketidakseimbangan ini berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan ,terutama dalam mengakomodasi kebutuhan spesifik berdasarkan gender. Jumlah petugas yang terbatas serta distribusi gender yang tidak merata dapat menyebabkan pelayanan yang kurang optimal,lambat, dan kurang responsif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari hal tersebut kemudian melahirkan polemik dalam layanan administrasi kependudukan yang sering menjadi sorotan masyarakat seperti, adanya keterlambatan proses admistrasi yang menyebabkan masyarakat mengalami kesulitan mengakses layanan publik kependudukan, kesehatan, hingga pada bantuan sosial yang disebabkan dokumen belum lengkap. Melalui pendekatan kuantitatif, peneliti bertujuan untuk mengukur dan menganalisis

tingkat kepuasan masyarakat Desa Lobuto Timur terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang selama ini mereka terima. Atas dasar tersebut kemudian peneliti merumuskan judul “Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur”

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *survey* yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Lobuto Timur, Kecamatan Biluhu, Kabupaten Gorontalo. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengukuran data numerik yang dianalisis menggunakan teknik statistik (Hermina, 2025). Metode *survey* digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari responden mengenai persepsi mereka terhadap pelayanan administrasi kependudukan yang diterima. Penelitian dilaksanakan selama tujuh bulan, yaitu mulai Januari hingga Juli 2025, yang meliputi tahap observasi awal, penyusunan proposal penelitian, bimbingan proposal, ujian proposal, serta revisi. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kecepatan pelayanan (X_1), ketepatan pelayanan (X_2), dan kejelasan prosedur (X_3), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y). Kecepatan pelayanan diukur berdasarkan lama waktu penyelesaian layanan administrasi, ketepatan pelayanan diukur melalui akurasi dan kecermatan petugas dalam memberikan layanan, sedangkan kejelasan prosedur diukur berdasarkan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang berlaku. Adapun kepuasan masyarakat diukur berdasarkan tingkat kepuasan dan kenyamanan yang dirasakan setelah memperoleh pelayanan administrasi kependudukan (Inayatullah & Muchsin, 2025; Fridatin & Jamil, 2024; Rahmawati & Tjenreng, 2025; Thaha, 2024).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Lobuto Timur yang berjumlah 1.034 orang. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih menjadi responden. Jumlah sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*error tolerance*) sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 91 responden. Pemilihan teknik ini dilakukan agar sampel yang diperoleh dapat mewakili karakteristik populasi secara proporsional. Selain itu, data karakteristik responden seperti usia, jenis kelamin, dan tingkat pendidikan juga dikumpulkan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi subjek penelitian. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan kondisi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan secara lebih komprehensif.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner serta didukung oleh kegiatan observasi lapangan. Kuesioner disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel penelitian dan menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju dengan skor 1 sampai 5 (Sugiyono, 2018). Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur persepsi, sikap, dan penilaian responden terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang mereka terima. Sebelum data dianalisis, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji kualitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson dengan membandingkan nilai *r hitung* dan *r tabel*, sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan nilai Cronbach's Alpha dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa seluruh item pertanyaan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Tahapan analisis dimulai dengan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, uji multikolinearitas dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta uji heteroskedastisitas menggunakan uji Harvey (Ghozali, 2018). Setelah seluruh asumsi terpenuhi, data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$ untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kejelasan prosedur terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, uji simultan (*F-test*) untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama, serta uji parsial (*t-test*) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan masyarakat pada tingkat signifikansi 5% (Sofwatillah et al., 2024). Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan mengenai tingkat pengaruh pelayanan administrasi kependudukan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Lobuto Timur.

3. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Tempat Penelitian

Di Provinsi Gorontalo, tepatnya di Kabupaten Kabupaten Gorontalo, terdapat Kecamatan Batudaa Pantai sebagai salah satu wilayah yang mengalami pemekaran. Dari kecamatan ini kemudian dibentuk Kecamatan Biluhu pada 15 Agustus 2008, yang selanjutnya terbagi ke dalam beberapa desa, di antaranya Desa Biluhu Tengah, Desa Luluo, Desa Botuboluo, Desa Lobuto Timur, Desa Lobuto, Desa Biluhu Barat, dan Desa Olimeyala. Desa Lobuto

Timur sendiri pada awalnya merupakan bagian dari Desa Lobuto yang berada dalam wilayah Kecamatan Batudaa Pantai. Pada tahun 2000, masyarakat setempat mengusulkan pemekaran desa, yang kemudian terealisasi pada tahun 2003 dengan terbentuknya Desa Lobuto Timur sebagai hasil pemekaran dari Desa Lobuto. Setelah pemekaran tersebut terlaksana, masyarakat desa memilih Pejabat Sementara guna mempersiapkan pelaksanaan pemilihan Kepala Desa definitif. Sebagian besar masyarakat mata pencaharian masyarakat lobuto timur adalah sektor pertanian dan perikanan dan sebagian penduduk juga bekerja di sektor informal.

Secara geografis Desa Lobuto timur terletak di wilayah kecamatan biluhu, kabupaten gorontalo dengan luas wilayah 217 Km, yang terbagi menjadi 4 (empat) dusun I,II,I,IV dengan batasan wilayah sebagai berikut : Sebelah utara berbatasan dengan Gunung, Sebelah selatan berbatasan dengan laut (teluk tomini), Sebelah timur berbatasan dengan desa botuboluo dan Sebelah barat berbatasan dengan lobuto.

Karakteristik Responden Penelitian

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-laki	42	46,2%
Perempuan	49	53,8%
Total	91	100%

Sumber : Data diolah, Tahun 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan, yakni sebesar 53,8%. Sedangkan sisanya atau sebesar 46,2% merupakan responden berjenis kelamin laki-laki.

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu instrument. Adapun Keiteria pengujian r hitung $< r$ tabel berarti tidak Valid. Untuk uji validitas menggunakan model validitas pearson product moment dengan bantuan program aplikasi IBM SPSS statistic 27 Dasar pengambilan keputusan uji validitas pearson product moment adalah dengan membandingkan nilai R hitung dengan R tabel. Jika nilai R hitung $> R$ tabel = valid sedangkan jika nilai R hitung $< R$ tabel = tidak valid. Atau dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) yakni jika nilai signifikansi < 0.05 = valid sedangkan jika nilai signifikansi > 0.05 = Tidak valid. Cara mencari nilai R tabel adalah melihat jumlah responden dengan tingkat signifikansi 5% pada distribusi nilai R tabel statistik. Pengujian validitas instrument dengan model pearson product moment dengan jumlah sampel penelitian 91 orang dan pada tingkat signifikansi 5% maka diperoleh r tabel sebesar 0.1735.

Adapun hasil pengujian validitas masing-masing variabel dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Uji Validitas Instrumen Kecepatan Pelayanan (X1)

No Item	R_{hitung}	$R_{tabel 5\%}$	Kriteria
item1	0.834	0,173	Valid
Item2	0.740		Valid
Item3	0.757		Valid
Item4	0.541		Valid
Item5	0.397		Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026

Tabel 3. Uji Validitas Instrumen Ketepatan Pelayanan (X2)

No Item	R_{hitung}	$R_{tabel 5\%}$	Kriteria
item1	0.843	0,173	Valid
Item2	0.691		Valid
Item3	0.740		Valid
Item4	0.508		Valid
Item5	0.452		Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026

Tabel 4. Uji Validitas Instrumen Kejelasan Prosedur (X3)

No Item	R_{hitung}	$R_{tabel 5\%}$	Kriteria
item1	0.740	0,173	Valid
Item2	0.691		Valid
Item3	0.834		Valid
Item4	0.831		Valid
Item5	0.523		Valid

Sumber: Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10167>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 5. Uji Validitas Instrumen Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

No Item	R _{hitung}	R _{tabel 5%}	Kriteria
item1	0.736	0,173	Valid
Item2	0.339		Valid
Item3	0.419		Valid
Item4	0.591		Valid
Item5	0.688		Valid

Sumber: *Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026*

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen dalam variabel penelitian dapat dilihat bahwa seluruh item butir soal pada masing – masing variabel yang terdiri dari variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan pelayanan (X2), Kejelasan Prosedur (X3), dan Kepuasan Masyarakat (Y) menghasilkan nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ sehingga seluruh instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak untuk digunakan.

Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan teknik *alpha cronbach's* dimana suatu instrumen dikatakan handal (*reliabel*) bila memiliki nilai koefisien *alpha cronbach's* lebih besar dari 0,60. Pengujian reliabilitas instrumen ini menggunakan bantuan program *IBM SPSS statistic 27* Berikut adalah hasil dari pengujian reliabilitas dari masing-masing variabel:

Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No	Variabel	Cronbach Alpha	Rtabel	Keterangan
1.	Kecepatan Pelayanan (X1)	0,721	0,60	Reliabel
2.	Ketepatan Pelayanan (X2)	0,693		Reliabel
3.	Kejelasan Prosedur (X3)	0,813		Reliabel
4.	Kepuasan Masyarakat (Y)	0,603		Reliabel

Sumber: *Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026*

Hasil pengujian reliabilitas instrumen dari seluruh variabel penelitian yang terdiri dari variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan Pelayanan (X2), Kejelasan Prosedur (X3), dan Kepuasan Masyarakat (Y) dapat dilihat bahwa nilai *cronbach alpha* berada $> 0,6$. Hal ini dapat dinyatakan bahwa seluruh instrumen dalam variabel penelitian ini dinyatakan reliabel.

Hasil Pengujian Prasyarat Analisis

Uji normalitas data menggunakan uji normalitas *kolmogrov smirnov* yang merupakan bagian dari uji asumsi klasik. Pengujian normalitas data dengan *kolmogrov simornov* bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residu berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residu yang berdistribusi normal.

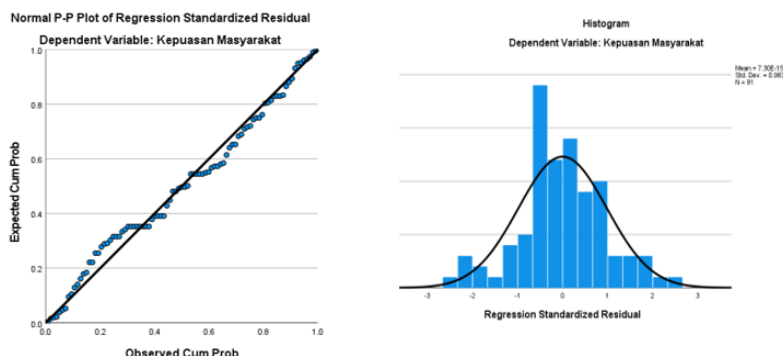
Tabel 7. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Kolmogorov-Smirnov Z	91
Asymp. Sig. (2-tailed)	,200
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	

Sumber: *Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026*

Dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas data *kolmogorov smirnov* adalah jika nilai signifikansi > 0.05 , maka nilai residual berdistribusi normal, sebaliknya jika nilai signifikansi < 0.05 , maka nilai residual tidak berdistribusi normal. Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat hasil uji normalitas dengan menggunakan metode *kolmoogrov-Smirnov test* memiliki nilai signifikansi sebesar 0,200 dimana nilai ini lebih besar dari *alpha 5%* yakni $0,200 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

Berikut adalah hasil pengujian normalitas menggunakan metode Normal Probability P-Plots dan histogram residual.



Gambar 1. Normal Probability P-Plot dan Histogram
 Sumber: Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026

Uji Multikolinearitas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antar variabel independen. Jika nilai *variance inflation factor* (VIF) < 10 dan nilai *tolerance* > 0,10 dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Tabel 8. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kecepatan Pelayanan	0,255	3,916
	Ketepatan Pelayanan	0,105	9,565
	Kejelasan Prosedur	0,179	7,894

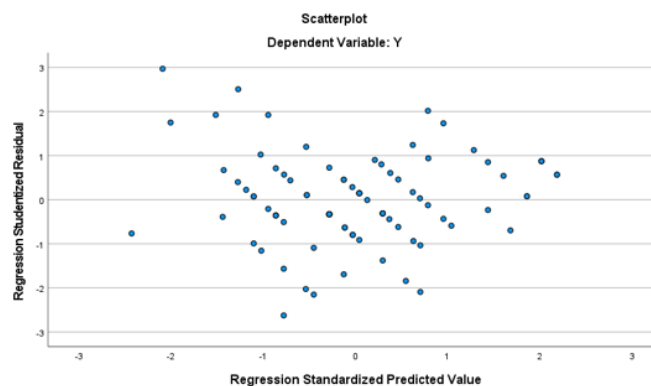
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data olahan SPSS 27, Tahun 2026

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel Kecepatan Pelayanan memiliki nilai VIF 3,916 dan nilai *tolerance* 0,255. Kemudian variabel Ketepatan pelayanan memiliki nilai VIF 9,565 dan nilai *tolerance* 0,105. Selanjutnya variabel Kejelasan Prosedur memiliki nilai VIF 7,894 dan nilai *tolerance* 0,179. Dari semua variabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini terbebas dari multikolinieritas dan layak untuk digunakan.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah terjadi homoskedastisitas dalam model, atau dengan perkataan lain tidak terjadi heteroskedastisitas. (Sarjono, 2011). Ada tidaknya heteroskedastisitas secara grafik dapat dilihat dari *multivariate standardized scatterplot*.

Dasar pengambilan keputusan adalah apabila tampak random residual terstandar tidak membentuk pola tertentu, namun tampak random dapat dikatakan bahwa model bersifat homoskedastisitas atau tidak mengandung heteroskedastisitas. Hasil pengujian heteroskedastisitas dari model ini dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026

Dari *scatterplot* pada gambar terlihat bahwa titik – titik menyebar secara acak, baik bagian atas angka nol atau bagian bawah angka nol dari sumbu vertikal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model ini.

Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial, bagaimana pengaruh masing-masing variabel independen (X1, X2, dan X3) terhadap variabel dependen (Y). Jika angka signifikansi (Sig.) < Probabilitas 0,5 atau nilai Thitung > Ttabel maka H0 ditolak dan Ha diterima (hipotesis diterima). Hal ini berarti bahwa variabel bebas (Kecepatan Pelayanan, Ketepatan pelayanan, dan Kejelasan Prosedur) secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan masyarakat). Jika angka signifikansi (Sig.) > Probabilitas 0,5 atau nilai Thitung < Ttabel maka H0 diterima dan Ha ditolak (hipotesis ditolak). Hal ini berarti bahwa variabel bebas (Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, dan Kejelasan Prosedur) secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Nilai probabilitas yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$ dan besar Ttabel dicari berdasarkan rumus $df = n - k$, dimana $n =$ banyaknya responden (sampel) sedangkan $k =$ banyaknya variabel (bebas + terikat). Jadi $df = 161 - 4 = 157$, ttabel yaitu 1.975.

Tabel 9. Hasil Uji t

Coefficients ^a			
Model		t	Sig.
1	(Constant)	3,555	0,001
	Kecepatan Pelayanan	6,066	0,000
	Ketepatan Pelayanan	6,439	0,000
	Kejelasan Prosedur	4,645	0,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat			

Sumber: Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026

Dari hasil tabel diatas dapat diketahui hasilnya yaitu: 1) Variabel Kecepatan Pelayanan (X1) memiliki nilai Signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0.05, dengan nilai thitung sebesar 6,066 > 1,662 (Ttabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan H0 ditolak, artinya variabel Kecepatan Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. 2) Variabel Ketepatan Pelayanan (X2) memiliki nilai Signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0.05, dengan nilai thitung sebesar 6,439 > 1,662 (Ttabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan H0 ditolak, artinya variabel Ketepatan Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. 3) Variabel Kejelasan Prosedur (X3) memiliki nilai Signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0.05, dengan nilai thitung sebesar 4,645 > 1,662 (ttabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan H0 ditolak, artinya variabel Kejelasan Prosedur (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.

Uji simultan bertujuan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen yakni Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, dan Kejelasan Prosedur memiliki pengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel dependen (Kepuasan Masyarakat). Pengujian ini menggunakan kriteria jika *p-value* < dari *lefel of significant* yang ditentukan maka variabel independen secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel dependen atau dapat melihat nilai F. Jika nilai Fhitung > Ftabel maka secara bersamaan variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

Ftabel dapat dihitung dengan cara $df1 = k - 1$ dan $df2 = n - k$, dimana k adalah jumlah variabel dependen dan independen. Maka $df1 = 4 - 1 = 3$ dan $df2 = 91 - 4 = 87$, jadi didapat Ftabel adalah 2,709.

Tabel 10. Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model		Sum of Squares	Df	F	Sig.
1	Regression	256,007	3	93,947	.000 ^b
	Residual	79,026	87		
	Total	335,033	90		
a. Dependent Variable: Y					
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2					

Sumber: Data Olahan SPSS 27, Tahun 2026

Dari tabel diatas dapat diketahui hasilnya yaitu: 1) Nilai Fhitung = 93,947 dan Ftabel = 2,709, jadi Fhitung > Ftabel, artinya variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan Pelayanan (X2), dan Kejelasan Prosedur (X3) berpengaruh

DOI: <https://doi.org/10.69693/ijmst.v4i2.10167>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

secara simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. 2) Nilai Signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ artinya variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan Pelayanan (X2), dan Kejelasan Prosedur (X3) berpengaruh secara simultan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur sebesar kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas adalah semakin besar terhadap variabel terikat. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan R^2 (mendekati nol) maka dapat diartikan bahwa pengaruh variabel bebas (X1, X2 dan X3) terhadap variabel terikat (Y) semakin kecil, artinya model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Dibawah ini disajikan hasil pengujian koefisien determinasi variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan Pelayanan (X2), dan Kejelasan Prosedur (X3) dan Kepuasan Masyarakat (Y) sebagai berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Koefisien Determinasi variabel X1,X2, dan X3, terhadap Y

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.874 ^a	0,764	0,756	0,953	0,764	93,947	3	87	0,000

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: Data olahan SPSS 27, Tahun 2026

Dari hasil analisis data pada tabel diatas didapatkan nilai $R = 0,793$ dan $RSquare = 0,764$. Artinya bahwa model regresi yang diperoleh mampu menjelaskan bahwa variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan Pelayanan (X2), Kejelasan Prosedur (X3) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. Sebesar 76,4%. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 12. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,653	1,028		3,555	0,001
	X1	0,549	0,091	0,633	6,066	0,000
	X2	0,978	0,152	1,087	6,439	0,000
	X3	0,694	0,149	0,854	4,645	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : data olahan SPSS 27, Tahun 2026

Berdasarkan data pada tabel diatas diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Maka dari model diatas dapat dimasukkan hasil output sebagai berikut:

$$Y = 3,653 + 0,549 X_1 + 0,978 X_2 + 0,694 X_3 + e$$

Nilai konstanta sebesar 1,261, hal ini berarti jika diasumsikan variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan Pelayanan (X2), Kejelasan Prosedur (X3) sama dengan nol maka nilai Kepuasan masyarakat (Y) di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo akan tetap atau tidak berubah sebesar 3,653. dengan asumsi variabel lainnya adalah tetap atau konstan.

Nilai koefisien regresi variabel Pendidikan (X1) adalah sebesar 0,549 ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Kecepatan Pelayanan (X1) sebesar satu satuan maka nilai Kepuasan masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo akan naik sebesar 0,549 dengan asumsi variabel lainnya adalah tetap atau konstan.

Nilai koefisien regresi variabel Ketepatan Pelayanan (X2) adalah sebesar 0,978 ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Ketepatan Pelayanan (X2) sebesar satu satuan, maka nilai Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo akan naik sebesar 0,978 dengan asumsi variabel lainnya adalah tetap atau konstan.

Nilai koefisien regresi variabel Kejelasan Prosedur (X3) adalah sebesar 0,694 ini berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel Kejelasan Prosedur (X3) sebesar satu satuan, maka nilai kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo akan naik sebesar 0,694 dengan asumsi variabel lainnya adalah tetap atau konstan.

Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif dan signifikan antara variabel Y (Kepuasan masyarakat) dan Variabel X1 (Kecepatan Pelayanan), Variabel X2 (Ketepatan pelayanan) dan Variabel X3 (kejelasan prosedur), semakin naik nilai Variabel X maka akan berdampak pada naiknya nilai variabel Y.

Pembahasan

Bagian pembahasan ini akan menjelaskan tujuan dan hasil dari penelitian yang telah dilakukan yakni: Adapun tujuan penelitian ini yakni 1). untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. 2). untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Ketepatan Pelayanan, dan Kejelasan Prosedur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. Sebanyak empat hipotesis dikembangkan dalam penelitian ini yaitu: 1) Terdapat pengaruh signifikan antara Kecepatan pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo; 2) Terdapat pengaruh signifikan antara Ketepatan pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo; 3) Terdapat pengaruh signifikan antara Kejelasan prosedur terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo; 4) Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kecepatan pelayanan, Ketepatan pelayanan dan kejelasan prosedur, terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo. Analisis dan pengujian dari tujuan dan hipotesis penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda dan dengan program *IBM SPSS Statistics versi 27.0*. Hasil penelitian ini menunjukkan sebagai berikut:

Pengaruh signifikan antara Kecepatan pelayanan (X1) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan pengujian secara parsial atau Uji T, Variabel Kecepatan Pelayanan (X1) nilai thitung sebesar 6,066 > 1,662 (Ttabel) dengan memiliki nilai Signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan H0 ditolak, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara kecepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Hal ini mengartikan bahwa variabel Kecepatan Pelayanan (X1) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.



Gambar 3. Variabel X1 Kecepatan Pelayanan
Sumber Data : 2026

Berdasarkan diagram Variabel X1 Kecepatan Pelayanan, dapat dilihat bahwa mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 58% responden menyatakan setuju dan 28% menyatakan sangat setuju, sehingga total terdapat 86% responden yang menilai pelayanan sudah cepat dan sesuai harapan. Sementara itu, 13% responden menyatakan ragu-ragu dan hanya 1% yang menyatakan tidak setuju. Kecilnya persentase pada kategori tidak setuju menunjukkan bahwa permasalahan terkait lambatnya pelayanan hampir tidak ditemukan. Hasil ini mengindikasikan bahwa aspek kecepatan pelayanan telah berjalan dengan baik dan dipersepsikan positif oleh masyarakat, sehingga dapat menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008) dalam (Putra, Dhion Gama, 2022), kepuasan masyarakat meliputi tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*) yang memberikan pelayanan. Menurut Sulaiman Munief Afandi, (2019:20) kecepatan pada dasarnya berarti sebuah satuan dari pergerakan yang dilakukan oleh seseorang atau suatu hal. Sementara layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan transfer kepemilikan. Jadi dapat diartikan kecepatan layanan adalah seberapa cepat aktivitas ekonomi yang dilakukan oleh perorangan atau sebuah organisasi atau perusahaan untuk berinteraksi dengan konsumen dengan

barang atau jasa yang diberikan. Kecepatan suatu pelayanan dalam perusahaan jasa akan menimbulkan suatu kesan atau nilai baik dari pelanggan dan sebaliknya semakin lambat dalam merespon pelanggan maka akan mengurangi citra suatu perusahaan. Nilai pelanggan yang baik dibutuhkan suatu perusahaan guna meningkatkan penjualan secara tidak langsung. Munief Afandi, (2019:21) Kecepatan pelayanan terdapat dalam kualitas pelayanan. Kecepatan pelayanan merupakan keinginan peritel untuk dapat memberikan layanan kepada para pelanggannya dengan tepat atau cepat. Kecepatan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah waktu yang ditempuh untuk menempuh jarak tertentu. Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pengaruh signifikan antara Ketepatan pelayanan (X2) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan uji parsial atau uji T, Variabel Ketepatan Pelayanan (X2) memiliki nilai thitung sebesar 6,439 > 1,662 (Ttabel) dan nilai Signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05. sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis Ha diterima dan H0 ditolak, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara ketepatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Hal ini mengartikan bahwa variabel variabel Ketepatan Pelayanan (X2) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.



Gambar 4. Variabel X2 Ketepatan Pelayanan
Sumber Data : 2026

Berdasarkan diagram Variabel X2 Ketepatan Pelayanan, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan di Desa Lobuto Timur. Sebanyak 59% responden menyatakan setuju dan 27% menyatakan sangat setuju, sehingga total 86% responden menilai bahwa pelayanan sudah tepat waktu, tepat sasaran, dan sesuai prosedur. Hanya 14% responden yang menyatakan ragu-ragu, sementara tidak ada responden 0% yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aspek ketepatan pelayanan telah berjalan dengan baik dan diterima positif oleh masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan di Desa Lobuto Timur sudah memenuhi harapan masyarakat terkait ketepatan waktu dan proses pelayanan.

Menurut A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry (1985; 1988) Melalui model *SERVQUAL*, mereka memperkenalkan lima dimensi kualitas layanan. Ketepatan pelayanan termasuk dalam dimensi reliability (keandalan), yakni kemampuan memberikan layanan secara tepat sejak pertama kali (right the first time), ketepatan waktu dalam penyampaian layanan dan konsistensi dalam memenuhi janji layanan.

Ketepatan pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam menerima layanan, baik di sektor publik maupun swasta. Ketepatan ini mencakup kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan secara tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Philip Kotler (2009), kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten, sehingga ketepatan menjadi kunci dalam membangun persepsi positif masyarakat. Ketika pelayanan diberikan dengan tepat, masyarakat akan merasa kebutuhan mereka diperhatikan dan dihargai. Sebaliknya, keterlambatan, kesalahan, atau ketidaksesuaian prosedur dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan. Dalam konsep *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry (1988), ketepatan pelayanan termasuk dalam dimensi keandalan (reliability), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan secara tepat dan dapat diandalkan sejak pertama kali.

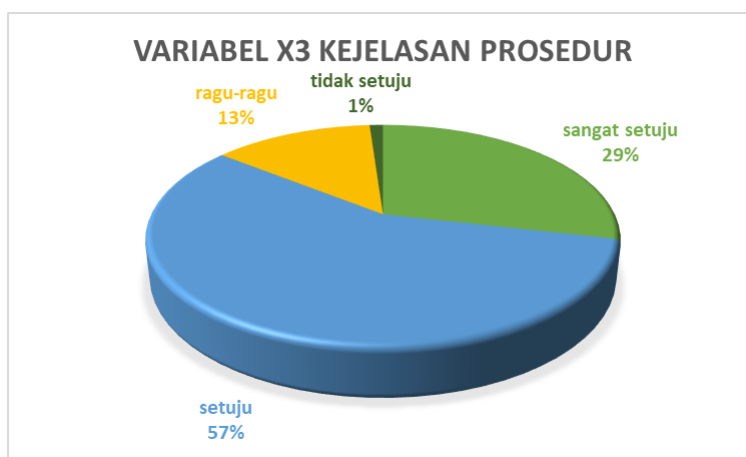
Selain itu, ketepatan pelayanan juga berkontribusi terhadap efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Moenir (2002), pelayanan yang baik harus memenuhi unsur ketepatan waktu, biaya, dan prosedur. Jika ketiga aspek ini terpenuhi, maka pelayanan akan berjalan lebih optimal dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara menyeluruh karena tidak ada pemborosan waktu maupun biaya. Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, ketepatan pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi

dalam memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, sesuai prosedur, dan konsisten, sebagaimana dijanjikan, sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketepatan pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Semakin tinggi tingkat ketepatan dalam pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat. Ketepatan pelayanan tidak hanya mencerminkan profesionalisme penyedia layanan, tetapi juga menjadi indikator keberhasilan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara berkelanjutan.

Pengaruh signifikan antara Kejelasan prosedur (X3) terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat (Y)

Berdasarkan hasil uji parsial atau uji T maka Variabel Kejelasan Prosedur (X3) memiliki nilai Signifikansi (Sig.) sebesar $0,000 < 0,05$, dengan nilai thitung sebesar $4,645 > 1,662$ (ttabel) sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak, artinya hipotesis yang menyatakan bahwa “terdapat pengaruh yang signifikan antara Kejelasan Prosedur terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Hal ini mengartikan bahwa variabel variabel Kejelasan Prosedur (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur Kecamatan Biluhu Kabupaten Gorontalo.



Gambar 5. Variabel X3 Kejelasan Prosedur
Sumber Data : 2026

Berdasarkan diagram Variabel X3 Kejelasan Prosedur, mayoritas responden memberikan penilaian positif terhadap kejelasan prosedur pelayanan di Desa Lobuto Timur. Sebanyak 57% responden menyatakan setuju dan 29% menyatakan sangat setuju, sehingga total 86% responden menilai bahwa prosedur pelayanan sudah disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami. Sementara itu, 13% responden menyatakan ragu-ragu dan hanya 1% yang menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa informasi mengenai prosedur pelayanan telah tersampaikan dengan baik kepada masyarakat, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang belum sepenuhnya yakin. Dengan demikian, aspek kejelasan prosedur dapat dikatakan telah berjalan dengan baik dan menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Kejelasan prosedur merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Prosedur yang jelas mencakup informasi yang mudah dipahami mengenai tahapan pelayanan, persyaratan yang harus dipenuhi, serta alur proses yang harus dilalui. Ketika prosedur disusun secara sistematis dan transparan, masyarakat akan lebih mudah mengakses layanan tanpa kebingungan atau ketidakpastian. Menurut Philip Kotler (2009), kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memberikan informasi yang jelas dan konsisten kepada pengguna layanan. Kejelasan prosedur juga berperan dalam mengurangi potensi kesalahan dan kesalahpahaman antara penyedia layanan dan masyarakat. Dalam konsep kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Valarie Zeithaml, dan Leonard Berry (1988), aspek komunikasi dan keandalan menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan. Prosedur yang jelas membantu memastikan bahwa pelayanan dapat dilakukan secara konsisten dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Selain itu, kejelasan prosedur mencerminkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat akan merasa lebih percaya ketika mereka mengetahui secara pasti apa yang harus dilakukan, berapa lama waktu yang dibutuhkan, serta biaya yang harus dikeluarkan. Menurut Moenir (2002), pelayanan publik yang baik harus memiliki prosedur yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak berbelit-belit, sehingga dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kejelasan prosedur memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan masyarakat. Semakin jelas dan transparan prosedur yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan tersebut. Kejelasan prosedur tidak hanya

mempermudah proses pelayanan, tetapi juga menjadi indikator profesionalisme dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa variabel Kecepatan Pelayanan (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur, Kecamatan Biluhu, Kabupaten Gorontalo. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin cepat pelayanan administrasi kependudukan diberikan kepada masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat. Kecepatan pelayanan menjadi aspek penting karena masyarakat mengharapkan proses pengurusan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dalam waktu yang singkat tanpa hambatan yang berarti. Selain itu, variabel Ketepatan Pelayanan (X2) juga terbukti berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. Ketepatan pelayanan yang ditunjukkan melalui kecermatan petugas dalam memproses dan menerbitkan dokumen kependudukan mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel Kejelasan Prosedur (X3) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur. Kejelasan prosedur pelayanan memudahkan masyarakat dalam memahami persyaratan, tahapan, dan mekanisme pengurusan administrasi kependudukan sehingga dapat mengurangi kebingungan maupun kesalahan selama proses pelayanan berlangsung. Semakin jelas informasi dan prosedur yang diberikan oleh aparatur desa, semakin tinggi pula tingkat kenyamanan dan kepuasan yang dirasakan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang transparan dan mudah dipahami menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Ketepatan Pelayanan (X2), dan Kejelasan Prosedur (X3) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Lobuto Timur, Kecamatan Biluhu, Kabupaten Gorontalo. Ketiga variabel tersebut berperan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diterima. Dengan adanya pelayanan yang cepat, tepat, dan didukung oleh prosedur yang jelas, masyarakat akan merasa lebih puas terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan perlu terus dilakukan melalui perbaikan kecepatan pelayanan, peningkatan ketelitian petugas, serta penyederhanaan dan penyampaian prosedur yang mudah dipahami agar kepuasan masyarakat dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Pemerintah Desa Lobuto Timur terus meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan, terutama pada aspek kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, dan kejelasan prosedur, melalui peningkatan profesionalisme, disiplin, serta tanggung jawab aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di sisi lain, masyarakat diharapkan dapat mendukung pelaksanaan pelayanan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan, mengikuti prosedur yang berlaku, serta berpartisipasi aktif memberikan kritik dan saran yang konstruktif sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan pelayanan publik. Selain itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kompetensi aparatur, kualitas komunikasi pelayanan, sarana dan prasarana, serta pemanfaatan teknologi informasi, serta memperluas cakupan wilayah dan jumlah responden agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan maupun pengembangan penelitian di masa mendatang.

Reference

- Bahri, S. (2016). Perspektif Teori Struktural Fungsionalisme Tentang Ketahanan Sistem Pendidikan Pesantren. *XI(1)*, 88–105.
- Dhion Gama Putra. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik (Jap)*, 3(12), 2118–2122.
- Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, M. H. (2010). Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang) Didik Fatkhur Rohman, Imam Hanafi, Minto Hadi. *1(5)*, 962–971.
- Hermira, D. (2025). Jenis Data Penelitian Kuantitatif. *10(1)*, 31–40.
- Jamaludin, A., Widiarto, T., Mashita, J., & Aldi, M. (2023). Pengaruh Kecepatan Pengiriman Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pt Sicepat Ekspres Jatisampurna Bekasi. *Sosio E-Kons*, 15(3), 275. <https://doi.org/10.30998/Sosioekons.V15i3.20801>
- Maruf, I., Yantu, I., Mendo, A. Y., & Asi, L. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Bongo Kecamatan Batudaa Pantai Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 6(1), 478–485.
- Mozin, S. Y., & Fatma Nia Kasim, K. D. (2025). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Indonesia. *3*, 431–439.

- Pramudyo, A. (2016). Mewujudkan Pelayanan Yang Memuaskan Pada Pelanggan. *Iii*(1), 32–43.
- Ritzer, G. (2017). *Teori Fungsional Struktural*,. 121–123.
- Riyanto, M., & Kovalenko, V. (2023). Partisipasi Masyarakat Menuju Negara Kesejahteraan : Memahami Pentingnya Peran Aktif Masyarakat Dalam Mewujudkan Kesejahteraan Bersama. *5*, 374–388.
- Septiani, S. (2023). *Ilmu Administrasi Negara (Issue October)*.
- Sofwatillah, Risnita, & , M. Syahrani Jailani, D. A. S. (2024). Tehnik Analisis Data Kuantitatif Dan Kualitatif Dalam Penelitian Ilmiah. *15*(2), 79–91.
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Viii*(117).
- Surti, I., Anggraeni, F. N., & Pamulang. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *3*(3), 261–270. <https://doi.org/10.5281/Zenodo.3930684>
- Thaha, S. (2024). Pendekatan Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Tahapan Penelitian. *15*(1), 82–92.
- Theosofi, J., & Nasution, M. A. (2022). Al-Hikmah Agama Dan Masalah Makna Dalam Teori Sosiologis Talcott Parsons. *4*, 129–140.